

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN STASIUN GUBENG BARU SURABAYA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY***

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Akademik Dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Teknik**



**Oleh :**

**Akhmad Rijani Rahman**

**201610340312174**

**JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2019**

## LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA STASIUN GUBENG BARU SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY**

**NAMA : AKHMAD RIJANI RAHMAN**

**NIM : 201610340312174**

**PADA HARI SABTU, 19 OKTOBER 2019, TELAH DIUJI OLEH PENGUJI:**

1. Ir. Andi Syaiful Amal, MT. Dosen Penguji I

2. Amalia Nur Adibah, ST., M.P.W.K. Dosen Penguji II


Disetujui Oleh:


Malang,

2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Dr. Ir. Samin, MT.

  
Dr. Abdul Samad, ST., MT.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Sipil

  
  
Ir. Rofikatul Karimah, MT.

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Rijani Rahman  
NIM : 201610340312174  
Jurusan : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

### UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini saya menyatakan sebenar – benarnya bahwa:

Tugas Akhir dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA STASIUN GUBENG BARU SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY.

Hasil karya saya bukan karya tulis orang lain, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat orang yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Malang, 27 Oktober 2019

Yang Menyatakan

Akhmad Rijani Rahman

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA STASIUN GUBENG BARU SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*”**.

Tugas akhir ini merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang. Pada kesempatan kali ini penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis banyak menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Dr. Ahmad Mubin, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Ir. Rofikatul Karimah, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Dr. Ir. Samin, MT selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Abdul Samad ST., MT selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Malang yang telah sabar membimbing dan memberikan ilmu pengetahuannya. Semoga ilmu yang diberikan bermanfaat. Amiin.
7. Ibu Fadilla Fatkhul Jannah, ST dan seluruh staf Tata Usaha Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan informasi dalam akademik.

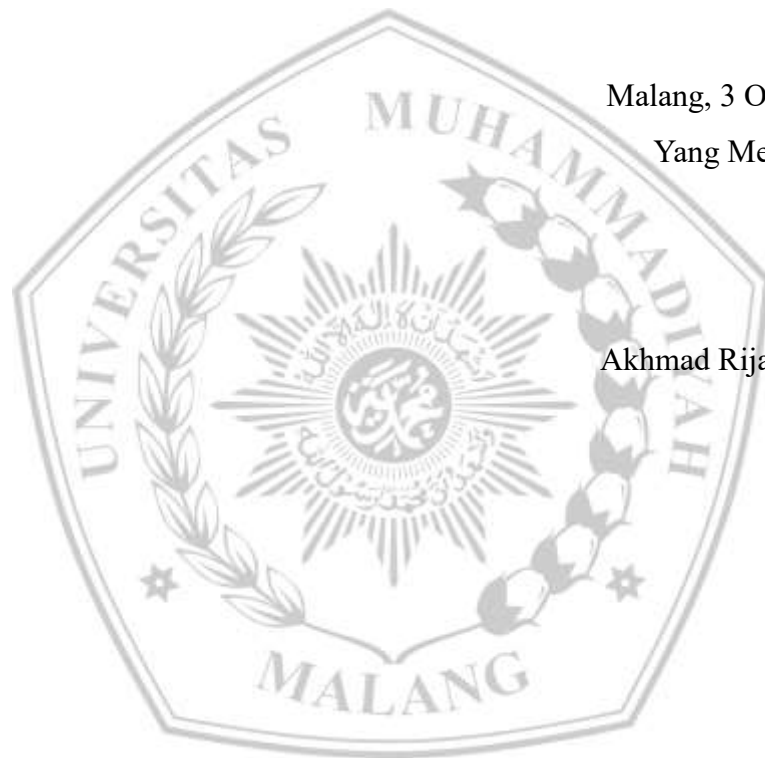
8. Keluarga Besar Mahasiswa - Mahasiswi Teknik Sipil dan seluruh teman – teman yang telah memberikan semangat, menyumbangkan tenaga serta pikirannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itulah kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis terima dengan hati lapang dada. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya

Malang, 3 Oktober 2019

Yang Menyatakan

Akhmad Rijani Rahman



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Manfaat .....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	 <b>5</b>
2.1 Teori Transportasi .....	5
2.1.1 Pengertian Transportasi .....	5
2.1.2 Transportasi sebagai suatu Sistem.....	5
2.2 Teori Stasiun .....	6
2.2.1 Pengertian Stasiun .....	6
2.2.2 Tipe / Karakteristik Stasiun .....	6

2.3 Teori Analisis .....	12
2.4 Teori Kepuasan .....	12
2.5 Teori Kualitas Jasa (Kualitas Pelayanan).....	17
2.6 Uji Validitas .....	19
2.7 Uji Reabilitas .....	20
2.8 Analisis Deskriptif .....	21
2.9 Metode Service Quality .....	22
2.10 Teori Kuesioner .....	26
2.11 Teori Preferensi.....	26
2.12 Analisis IPA .....	27
2.12.1 Tingkat Kesesuaian .....	28
2.12.2 Diagram Kartesius.....	28
2.12 Penelitian Terdahulu.....	29
 <b>BAB III METODE PERENCANAAN</b> .....	 32
3.1 Lokasi Penelitian .....	32
3.2 Diagram Alir .....	33
3.3 Metode Penelitian .....	34
3.4 Studi Literatur .....	34
3.5 Perumusan Masalah .....	34
3.6 Penyusunan Metode Penelitian .....	34
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.8 Kegiatan Survei .....	35
3.8.1 Metode Survei .....	35
3.8.2 Peralatan Survei.....	35
3.8.3 Waktu Survei .....	36
3.9 Metode Sampling .....	36

3.9.1 Populasi .....	36
3.9.2 Sampel .....	37
3.10 Skala Likert .....	38
3.11 Atribut Penilaian.....	38
3.12 Uji Validitas .....	40
3.13 Uji Reliabilitas .....	40
3.14 Metode Importance Performance Analysis (IPA) .....	41
3.15 Kesimpulan dan Saran.....	44
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	 45
4.1 Karakteristik Responden .....	45
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
4.2 Analisis Deskripsi Variabel Service Quality .....	48
4.2.1 Deskripsi Tangible .....	48
4.2.2 Deskripsi Empathy .....	51
4.2.3 Deskripsi Reability.....	55
4.2.4 Deskripsi Responsiveness.....	59
4.2.5 Deskripsi Assurance.....	62
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66
4.3.1 Uji Validitas Data .....	66
4.3.2 Uji Reliabilitas Data.....	74
4.4 Analisis IPA .....	74
4.4.1 Menghitung Nilai Rata-Rata Atribut.....	74
4.4.2 Menentukan Tingkat Kesesuaian .....	78
4.4.3 Diagram Kartesius .....	79
4.5 Prioritas Perbaikan .....	82



<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Saran .....	84
4.5.1 Saran Bagi Pihak Pengelola Stasiun .....	85
4.5.2 Saran Bagi Akademisi .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Ukuran Untuk Toilet .....	9
Tabel 2.2	Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Besar .....	10
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Jumlah Populasi.....	36
Tabel 3.2	Skala Likert .....	38
Tabel 3.2	Atribut Penilaian Pelayanan Stasiun Gubeng Baru Surabaya.....	39
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4.2	Pekerjaan Responden .....	47
Tabel 4.3	Ketersediaan dan Kebersihan Fasilitas Stasiun Kereta Api Seperti Musholah dan Toilet.....	48
Tabel 4.4	Ketersediaan Tempat Menunggu dan Tempat Duduk yang Nyaman dan Memadai .....	49
Tabel 4.5	Kebersihan dan Kenyamanan di Stasiun dan di Dalam Kereta Api.....	50
Tabel 4.6	Ketersediaan Tempat Parikir yang Aman dan Nyaman.....	51
Tabel 4.7	Keramahan Petugas Dalam Melayani Penumpang .....	52
Tabel 4.8	Kemampuan Petugas Memberikan Informasi Kepada Penumpang dengan Bahasa yang Sopan dan Mudah di Mengerti .....	53
Tabel 4.9	Penumpang Mendapatkan Perhatian Petugas Dengan Ramah dan Baik .....	54
Tabel 4.10	Kesigapan dan Kepedulian Petugas dalam Membantu Penumpang.....	55
Tabel 4.11	Kemudahan Menjangkau Lokasi Stasiun.....	56
Tabel 4.12	Ketepatan Jadwal Perjalanan Kereta Api .....	56
Tabel 4.13	Kemudahan dalam Sistem Pembelian Tiket.....	57
Tabel 4.14	Harga Tiket yang Ditawarkan Terjangkau dan Relatif Murah .....	58
Tabel 4.15	Kecepatan dan Kesiapan Petugas dalam Menyediakan Pelayanan Bagi Penumpang Hingga Tuntas .....	59

Tabel 4.16	Kecepatan dan Ketepatan Petugas dalam Memberikan Informasi yang di Butuhkan Penumpang.....	60
Tabel 4.17	Kecepatan Petugas dalam Merespon Keluhan dan Permasalahan Penumpang.....	61
Tabel 4.18	Ketelitian Petugas dalam Memeriksa Penumpang Pada Saat Pass Boarding.....	62
Tabel 4.19	Stasiun Menyediakan Layanan Sesuai dengan Layanan Waktu Yang Dijanjikan.....	63
Tabel 4.20	Keamanan dan Kenyamanan Saat di Kereta dan Stasiun.....	64
Tabel 4.21	Kenyamanan Pada Saat NaikmTuru Kereta Api .....	64
Tabel 4.22	Keamanan Stasiun dalam Menjaga Kendaraan Penumpang Yang Ada di Parkiran .....	65
Tabel 4.23	Perhitungan Skor Variabel Pertama Kenyataan Responden.....	67
Tabel 4.24	Uji Validitas Data Kenyataan dan Harapan Responden .....	73
Tabel 4.25	Uji Reliabilitas Data Kenyataan dan Harapan Responden.....	74
Tabel 4.26	Nilai Rata-rata Hasil Kepuasan Penumpang .....	75
Tabel 4.27	Tingkat Kesesuaian .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pelayanan .....	29
Gambar 3.1	Stasiun Gubeng Baru, Surabaya .....	32
Gambar 3.2	Lokasi Stasiun Guebng Baru, Surabaya .....	32
Gambar 3.3	Diagram ALir Tahap Penelitian.....	33
Gambar 3.4	Diagram Analisis Kuadran .....	42
Gambar 4.1	Karekteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Gambar 4.2	Karekteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Gambar 4.3	Nilai $r_{Tabel}$ .....	72
Gambar 4.4	Diagram Kartesius Kenyataan dan Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan .....	80
Gambar 4.5	Keadaan Ruang Tunggu.....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	.
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Kenyataan .....	
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Harapan .....	
Lampiran 5. Foto Survey .....	.



## DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Saifuddin. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*, edisi ketiga. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Arifin, Zainal. 2011. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Harish, M, Azka, 2014, Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Dimensi Banking Service Quality Dengan Metode Service Quality, *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol 2, Oktober, 121-131.

J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2012. *Analisis*, viewed 5 April 2019.  
<https://www.kbbi.web.id/analisis>

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Kerlinger, Fred N. 1990. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Keraf, Gorys. 2005. *Diksi dan Gaya Bahasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Lucky, Auli Yuriansyah, 2013, Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang, *Management Analysis Journal*, Vol 2, Juni, 9-14.

Lasantha. 2109. *Sukses Menjadi Pemimpin Islam*, viewed 10 Juni 2019.  
<https://suksesmenjadipemimpinislam.blogspot.com/p/karakteristik.html>

- Menteri Perhubungan Republik Indonesia, PM.47, 2014. *Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Menteri Pariwisata Republik Indonesia, PM 3, 2018. *Petunjuk Operasional Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pariwisata*. Menteri Pariwisata Republik Indonesia.
- Miro, 1997, *Perencanaan Transportasi Kota*.
- Ningsih, Yulia, 2018, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat Padang Pariaman, *Jom FISIP*, Vol 5, April, 1-5.
- Nanda. 2013. *Diagnosa Keperawatan Definisi dan Klasifikasi*. Cetakan I, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pasaruman, A. Valarie Zeithaml, and Leonard Berry, 1985, A Multiple Item Scale for Measuring Costumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64, Oktober, 12-40.
- Rangkuti. 2003. *The Power of Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2002. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Setyaningsih, SU, 2009, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi, *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol 9, April, 33-44.
- Saragi, Putra. 2018, *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Stasiun Kereta Api Medan Dengan Menggunakan Metode Service Quality*, Universitas Sumatera Utara.

- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa pasar*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Soetjipto, Budi W. 1997. *Service Quality Pendekatan Dari Berbagai Persoalan*. Manajemen Usahawan Indonesia.
- Tourism, Eco. 2006. *Analisis IPA/Importance Performance Analysis*, viewed 19 Maret 2019.  
<http://www.ecotourism.org.au/ecocertification.asp>
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tristiani. 2003. Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amoro Book.
- Undang-Undang Republik Indonesia, No. 23, 2013. *Tentang Perkeretaapian*. Undang-Undang Republik Indonesia.
- Wikipedia. 2019. *Stasiun Surabaya Gubeng*, viewed 5 April 2019.  
[https://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun\\_Surabaya\\_Gubeng](https://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun_Surabaya_Gubeng)
- Zakaria, Shandy Ibnu, 2013, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi, *Journal of Management*, Vol 2, Agustus, 1-8.



## SURAT KETERANGAN LOLOS PLAGIASI

Mahasiswa/i atas nama,

Nama : *Akhmad Rizani Rahman*

NIM : *201610340312174*

Telah dinyatakan memenuhi standar maksimum plagiasi dengan hasil,

BAB 1	<i>10</i>	% $\leq 10\%$
BAB 2	<i>9</i>	% $\leq 25\%$
BAB 3	<i>27</i>	% $\leq 35\%$
BAB 4	<i>15</i>	% $\leq 15\%$
BAB 5	<i>3</i>	% $\leq 5\%$
Naskah Publikasi	<i>12</i>	% $\leq 20\%$

*Surat keterangan ini digunakan  
untuk mendaftar yudisium*

